

UNIDAD AUDITABLE.

AUDITORÍA INTERNA (PRINCIPAL)

DEPENDENCIA RESPONSABLE

ÁREA GESTIÓN OPERATIVA CHEC (PRINCIPAL)

1. OBJETIVOS**1.1. General**

Efectuar seguimientos cuatrimestrales a la implementación y avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme a lo establecido en la normatividad vigente, analizando la existencia y aplicación efectiva de los controles que disminuyan la probabilidad de ocurrencia de los riesgos estratégico, operacional y cumplimiento.

1.2. Específicos

1.2.1. Verificar el cumplimiento y la implementación de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte al 31 de agosto del 2020.

2. ALCANCE

Seguimiento PAAC año 2020

3. CONCLUSIONES

- ✓ Aplicada la metodología establecida por la Dirección de Ingeniería de Riesgos de EPM a los riesgos evaluados, se establece que el índice de riesgos es 0,43 ubicándolo en un nivel medio.
- ✓ Se evidencia que la socialización y publicación del PAAC se realiza cumpliendo los términos establecidos en la normatividad vigente.
- ✓ Al 30 de agosto de 2020 el PAAC presenta un avance ponderado del 69.03%, tal como se aprecia en el siguiente gráfico:

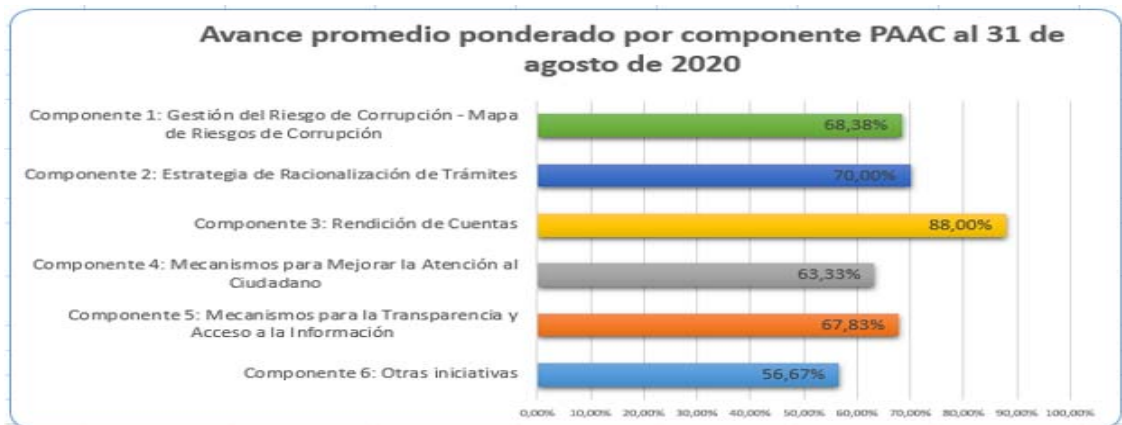


Figura Nro. 1- Avance PAAC – corte al 31 de agosto de 2020

- ✓ El avance de las actividades se está ejecutando de acuerdo a las fechas estipuladas, se registran las siguientes tres actividades del PAAC que no se han iniciado, las cuales están programadas para ejecutarse en el último cuatrimestre del año 2020.

Componente 4.

Actividad 4.5 Evaluar que la atención a los clientes/usuarios se preste de acuerdo con las normas y parámetros establecidos por la empresa.

Actividad 5.2 Monitorear la medición de experiencia del cliente, generando mejoras en los procesos.

Componente 5.

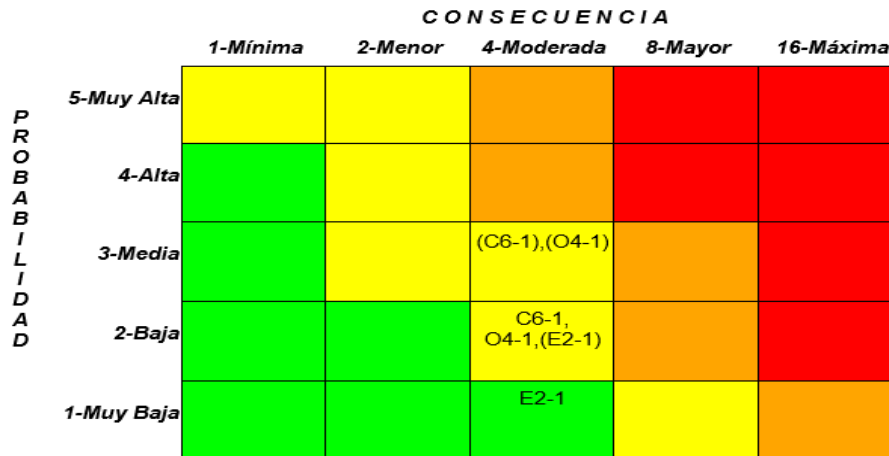
Actividad 2.1 Realizar análisis de informe de entrega de información verificando que cumpla con los criterios establecidos por la ley y establecer mejoras de ser requerido.

- ✓ Se verificó que CHEC cuenta con canales virtuales para la atención del cliente: Asesores en línea, chat asistido, asesor remoto, módulo web de auto atención, ventanilla asesora virtual, pagos PSE, entre otros, lo que hace que sean otras alternativas que facilitan la atención a todos los clientes. El uso de la página web se incrementó de manera considerablemente motivado entre otros, por la pandemia que fortaleció el uso de canales virtuales.
- ✓ Se realizaron pruebas y durante el desarrollo de la auditoría se revisó la página web, encontrando errores, páginas not found, e información desactualizada, por lo anterior, Auditoría gestionó para que el Equipo de TI identificara y solucionara el problema, a lo que se le dio resolución, así mismo se solicitó la actualización de la información que reposa en la página web de CHEC, información que fue verificada y validada por parte del Área de Comunicaciones.
- ✓ Auditoría verificó en la página web de CHEC, sección “Transparencia” que el acceso de los ciudadanos a la información pública y a los trámites y servicios de la CHEC es conforme a la normatividad y a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. Toda la información publicada se encuentra actualizada.
- ✓ Para garantizar que la sección de “Transparencia” permanezca actualizada en la página web, con el apoyo de TI se realizó un desarrollo en el SGI “Trámites” en la cual se implementaron las siguientes acciones:

- ✚ Parametrizar todos los temas de transparencia con su respectivo responsable, de modo que el sistema envía alerta según la periodicidad programada, para gestionar las actualizaciones y adjuntar los respectivos archivos soportes.
 - ✚ La solicitud con los archivos a actualizar, llega al Área de Comunicaciones de CHEC, para que realicen la actualización de la página web y de la URL, y así mismo se actualice en el “ESQUEMA DE PUBLICACIÓN”, documento donde están relacionados todos los temas de transparencia con su respectiva URL.
- ✓ En la evaluación de la eficacia del plan de mejora 48048, se revisó la ejecución de las actividades, validando que las alertas de recordatorio llegan de acuerdo a lo previsto en el esquema de publicación de la información, TI desarrolló un sitio en el SGI en el botón “TRÁMITES” para garantizar que la página de transparencia y garantizar que el Esquema de Publicación permanezca actualizado, por lo tanto, el plan se cierra como eficaz.

4. RIESGOS EVALUADOS POR AUDITORÍA

Mapa de riesgo con control, producto de la evaluación independiente adelantada por la auditoría.



(Código Riesgo): Valoración del riesgo inicial
 Código Riesgo: Valoración del riesgo final por la auditoría

Listado de riesgos y controles evaluados

Código	Riesgo	Escenario del riesgo	Controles
C6-1	JURÍDICO Y REGULATORIO	Incumplimiento con la normatividad o regulación aplicable a las actividades desarrolladas por CHEC S.A. E.S.P. o modificaciones adversas a la Empresa en el marco normativo o regulatorio, derivadas de la gestión del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	-Normatividad, políticas, lineamientos y procedimientos del proceso -Supervisión y monitoreo
E2-1	REPUTACIÓN E IMAGEN	Pérdida de confianza y posicionamiento de la empresa ante sus grupos de interés, debido a la inadecuada gestión del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	-Normatividad, políticas, lineamientos y procedimientos del proceso -Supervisión y monitoreo
O4-1	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Falta de definición, formalización, actualización o divulgación de procesos y procedimientos, que permitan el desarrollo,	-Normatividad, políticas, lineamientos y procedimientos del proceso

		implementación y fortalecimiento continuo del PAAC en concordancia con la normatividad vigente.	-Supervisión y monitoreo
--	--	---	--------------------------

Cordialmente,



Mario Cesar López Gómez

Auditor CHEC (encargado)

Trabajo Realizado por:

Mónica Pérez Escobar (Auditor a Cargo)